



राजपत्र, हिमाचल प्रदेश (असाधारण)

हिमाचल प्रदेश राज्य शासन द्वारा प्रकाशित

शिमला, शनिवार, 17 जनवरी, 2004/27 पौष, 1925

हिमाचल प्रदेश सरकार

हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग, शिमला

अधिसूचना

शिमला-2, 9 जनवरी, 2004

संख्या एच० पी० ई० आर० सी०/609-वी०.- निम्नलिखित प्रारूप विनियम जिन्हें हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) की धारा 42 की उप-धारा (7) के साथ पठित धारा 181 द्वारा प्रदत्त शक्तियों तथा इस निमित्त सशक्त करने वाली अन्य सभी शक्तियों का प्रयोग करते हुए, बनाने का प्रस्ताव करता है, एतद्वारा, उक्त अधिनियम की धारा 181 की उप-धारा (3) द्वारा यथापेक्षित के अनुसार उनसे ग्राम प्रभावित होने वाले व्यक्तियों की सूचना के लिए प्रकाशित किए जाते हैं; और एतद्वारा यह नोटिस (सूचना) दिया जाता है कि उक्त प्रारूप विनियमों पर, इनके राजपत्र, हिमाचल प्रदेश, में प्रकाशन की तारीख से तीस (30) दिन के अवसान, पर किसी भी आक्षेप या सुझाव सहित, जो इस बाबत उक्त अधि के भीतर प्राप्त हुआ हो/हूए हो, विचार किया जाएगा।

इस निमित्त आक्षेप या सुझाव सचिव, हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग, क्योथल कर्मशियल कॉम्प्लेक्स खलिनी, शिमला-171002 को सम्बोधित किए जाने चाहिए।

प्रारूप विनियम

1. **संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारम्भ.**—(1) इन विनियमों का संक्षिप्त नाम हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग (विद्युत ओम्बुड्समैन) विनियम, 2004 है।

(2) इनका विस्तार सम्पूर्ण हिमाचल प्रदेश राज्य पर है।

(3) ये विनियम राजपत्र, हिमाचल प्रदेश, में इनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

2. **परिभाषाएं.**—इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो,—

- (1) “अधिनियम” से विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) अभिप्रेत है ;
- (2) “अपील” से फोरम (मंच) के आदेश/विनिश्चय के विरुद्ध विनियम 8 के खण्ड (1) के अधीन विद्युत ओम्बुड्समैन को, की गई अपील अभिप्रेत है ;
- (3) “अधिनिर्णय” (पंचान्त) से विनियम 12 के अधीन दिया गया अधिनिर्णय (पंचाट) या विनियम 11 के अधीन अधिनिर्णय (पंजाट) के रूप में रजिस्ट्रीकृत कोई करार अभिप्रेत है ;
- (4) “आयोग” से हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग अभिप्रेत है ;
- (5) “शिकायतकर्ता” (परिवादी) से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है, जो विनियम 8 के उपखण्ड (2) के अधीन परिवाद (शिकायत) द्वारा विद्युत ओम्बुड्समैन को अभ्यावेदन करता है ;
- (6) “विद्युत ओम्बुड्समैन” से विद्युत अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (6) के अधीन आयोग द्वारा नियुक्त या पदाभिहित प्राधिकारी अभिप्रेत है ;
- (7) “प्रारूप” से इन विनियमों से संलग्न प्रारूप अभिप्रेत है ;
- (8) “अभ्यावेदन” से विनियम 8 के अधीन किया गया अभ्यावेदन अभिप्रेत है ;

(9) उन सभी शब्दों और पदों के, जो इन विनियमों में प्रयुक्त हैं किन्तु परिभाषित नहीं हैं परन्तु विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) या उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) या हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण हेतु मंच की स्थापना के लिए मार्ग दिशिका) विनियम, 2003 में परिभाषित है, वही अर्थ होगा जो कि उन्हें उन अधिनियमों/विनियमों में क्रमशः नियत किया गया है या उसकी अनुपस्थिति की स्थिति में वह अर्थ होंगे जो उन अधिनियमों/विनियमों में क्रमशः उनके हैं या उनके वहां न होने की दशा में उनके वही अर्थ होंगे जो विद्युत उद्योग में उनके समझे जाते हैं।

3. **नियुक्ति और पदावधि.**—(1) इन नियमों द्वारा सौंपे गए कृत्यों का निर्वहन करने के लिए आयोग, किसी व्यक्ति को, जो विद्युत ओम्बुड्समैन के नाम से ज्ञात हो, पदाभिहित/नियुक्त कर सकेगा।

(2) विद्युत ओम्बुड्समैन, इस विनियम के अधीन, अपने कार्य ग्रहण की तारीख से तीन वर्ष की अवधि के लिए पद धारण करेगा :

परन्तु विद्युत ओम्बुड्समैन और अवधि, जो दो वर्ष से अधिक नहीं होगी, के लिए पुनः नियुक्ति का पात्र होगा :

परन्तु और यह कि वह पैंसठ वर्ष की आयु प्राप्त कर लेने के पश्चात् विद्युत ओम्बुड्समैन के रूप में पद धारण नहीं करेगा।

(3) खण्ड (1) के अधीन, नियुक्त विद्युत ओम्बुड्समैन अपने कार्यालय के कृत्यों के लिए पूरा समय देगा।



(4) विद्युत ओम्बुड्समैन ऐसा व्यक्ति होगा, जो योग्य, सत्यनिष्ठ और ख्याति प्राप्त अर्हता प्राप्त विद्युत अभियन्ता हो और जिसे सरकार के अधीन कम से कम मुख्य अभियन्ता या समकक्ष की वरिष्ठ स्थिति (पोजिशन) पर रहते हुए विद्युत अभियान्तिकी (इंजियनरी) से सम्बन्धित समस्याओं का ज्ञान हो और जिसने, इन सम्बन्धित समस्याओं का निपटारा करने में दक्षता दणित की हो। विधि और प्रवन्धन या प्रशासन का ज्ञान और अनुभव अतिरिक्त अर्हताएं होंगी।

(5) विद्युत ओम्बुड्समैन को संदेय वेतन व भत्ते तथा नियुक्ति के अन्य निबन्धन और शर्तें ऐसी होंगी जो आयोग द्वारा समय-समय पर अवधारित की जाएं और वितरण अनुज्ञप्तिधारियों (लाईसंस धारियों) द्वारा ऐसे अनुपात और ऐसी रीति जैसी आयोग द्वारा अवधारित की जाए में धारित किए जाएंगे।

(6) विद्युत ओम्बुड्समैन, अपना पद ग्रहण करने से पूर्व, और ऐसी रीति और ऐसे प्ररूप में जैसा आयोग द्वारा अवधारित की जाए, पद और गोपनीयता की शपथ, अध्यक्ष के समक्ष लेगा और उस पर हस्ताक्षर करेगा।

(7) आयोग, आदेश द्वारा, विद्युत ओम्बुड्समैन को उसके पद से हटा सकेगा यदि वह—

- (क) दिवालिया न्यायनिर्णित किया गया है ;
- (ख) किसी ऐसे अपराध के लिए सिद्धदोष ठहराया गया है जिसमें नैतिक अधमता अन्तर्वलित है ;
- (ग) विद्युत ओम्बुड्समैन के रूप में कार्य करने में शारीरिक और मानसिक रूप से असमर्थ हो गया है ;
- (घ) ऐसा वित्तीय या अन्य हित अर्जित कर लेता है जिस से विद्युत ओम्बुड्समैन के रूप में उसके कृत्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ने की सम्भावना है ;
- (ङ) अपनी स्थिति (पोजिशन) का इस प्रकार दुरुपयोग करता है जिस से उसके पद पर बने रहने से लोकहित पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा ; या
- (च) सिद्ध कदाचार का दोषी रहा है :

परन्तु यह कि विद्युत ओम्बुड्समैन को उप-खण्ड (घ), (ङ) और (च) में विनिर्दिष्ट किसी आधार पर अपने पद से तब तक नहीं हटाया जाएगा जब तक कि, आयोग के अध्यक्ष ने जांच पर अभिनिर्धारित न कर लिया हो कि विद्युत ओम्बुड्समैन को ऐसे आधार या आधारों पर पद से हटा दिया जाए।

(8) विद्युत ओम्बुड्समैन, तीन मास की लिखित सूचना (नोटिस) या सूचना (नोटिस) की अवधि के बदले तीन मास की समेकित उपलब्धियां संदत्त कर अपने पद का त्याग कर सकेगा।

4. क्षेत्रीय अधिकारिता.—विद्युत ओम्बुड्समैन की क्षेत्रीय सीमाओं का विस्तार समस्त हिमाचल प्रदेश राज्य पर है।

5. कार्यालय का अवस्थान और अस्थायी मुख्यालय.—विद्युत ओम्बुड्समैन का कार्यालय उसी स्थान पर स्थित होगा जिस पर आयोग का कार्यालय स्थित है। अभ्यावेदनों द्वारा की गई अपीलें या परिवादों (शिकायतों) के शीघ्र निपटारे हेतु विद्युत ओम्बुड्समैन, अपनी क्षेत्रीय अधिकारिता के भीतर ऐसे स्थानों पर, जैसा वह अपने समक्ष लम्बित अभ्यावेदन, या यथास्थिति, विनिर्दिष्ट किसी मामले, के सन्दर्भ में आवश्यक समझे, बैठकें कर सकेगा।

6. सचिवालय.—(1) विद्युत ओम्बुड्समैन के लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारकों के उन कर्मचारियों से, जो ओम्बुड्समैन के कार्यालय में तैनात किये जाएं, सचिवालय की व्यवस्था की जाएगी। सचिवालय का खर्चा वितरण अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा ऐसे अनुपात, जैसे आयोग द्वारा अवधारित किया जाए, में वहन किया जाएगा।

(2) विद्युत ओम्बुडसमैन तथा उसके कर्मचारीवृन्द को संदेय समस्त वेतन, मानदेय और भत्ते सहित, विद्युत ओम्बुडसमैन के कार्यालय के समस्त खर्च, वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के वार्षिक राजस्व अपेक्षाओं (एच0 आर0 आर0) में पासश्रू खर्च के रूप में अनुज्ञात किए जाएंगे।

7. विद्युत ओम्बुडसमैन की शक्तियां और कर्तव्य.—(1) अधिनियम तथा उसके तद्धीन बनाए गए नियमों या विनियमों के अनुसार विद्युत ओम्बुडसमैन को फोरम (मंच) द्वारा शिकायतों का प्रतितोष न मिलने पर शिकायत के रूप में, या फोरम (मंच) के आदेश के विरुद्ध अपील के रूप में अभ्यावेदन प्राप्त करने तथा ऐसी शिकायतों/अपीलों/अभ्यावेदनों पर विचार करने और करार द्वारा या व्यथित पक्षकार तथा अनुज्ञप्तिधारी (लाईसंसधारी) के बीच सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से या अधिनिर्णय (पंचाट) से इनके समाधान या परिनिर्धारण करने की शक्ति होगी।

(2) विद्युत ओम्बुडसमैन अपने कार्यालय पर अधीक्षण और नियन्त्रण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेगा और वहां के कारवार संचालन के लिए दायी होगा।

(3) विद्युत ओम्बुडसमैन को अपने कार्यालय की ओर से व्यय उपगत करने की शक्तियां होंगी। ऐसी शक्तियों का प्रयोग करने के लिए विद्युत ओम्बुडसमैन, आयोग के अनुमोदन के पश्चात् अपने कार्यालय के लिए वार्षिक बजट बनाएगा और अनुमोदित बजट के भीतर व्यय की शक्तियों का प्रयोग करेगा। आयोग, वितरण अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा वहन किए जाने वाले खर्च उपदर्शित करेगा।

8. परिवाद (शिकायत)/अभ्यावेदन करने की प्रक्रिया.—(1) कोई भी व्यक्ति जो—

(क) परिवाद पर फोरम (मंच) के आदेश से व्यथित है, ऐसे आदेश के विरुद्ध, ऐसे आदेश के 45 दिन के भीतर, अपील द्वारा प्ररूप-1 में विद्युत ओम्बुडसमैन को अभ्यावेदन कर सकेगा ;

(ख) फोरम (मंच) से उसकी शिकायत का, प्रतितोष न मिलने पर व्यथित है फोरम (मंच) के पास परिवाद (शिकायत) को दाखिल करने की तारीख से 3 मास के पश्चात्, परिवाद (शिकायत) द्वारा प्ररूप-1 में विद्युत ओम्बुडसमैन को अभ्यावेदन कर सकेगा।

(2) खण्ड (1) के पैरा (क) में अभ्यावेदन और खण्ड (1) के पैरा (ख) में परिवाद (शिकायत) लिखित रूप में होगा और इसे करने वाले व्यक्ति या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा सम्यक रूप से हस्ताक्षरित होगा और उसमें निम्नलिखित विवरण स्पष्टतया होगा,—

(क) व्यथित व्यक्ति का नाम और पता ;

(ख) उसका सर्विस-कुनैक्शन एकाऊंट नम्बर और प्रवर्ग ;

(ग) उस वितरण अनुज्ञप्तिधारी का सेक्शन, उपमण्डल, वृत्त तथा जोन (अंचल) जिसके विरुद्ध परिवाद (शिकायत) या अपील के रूप में अभ्यावेदन किया गया है ;

(घ) तथ्य जिसे परिवाद या अपील द्वारा अभ्यावेदन उदभूत हुआ है जो अभिलेखों द्वारा, यदि कोई हो, समर्थित हो ; और

(ङ) विद्युत ओम्बुडसमैन से मांगा गया अनुतोष (राहत)।

(3) खण्ड (2) में अधिकथित अपेक्षाओं का अनुपालन करने पर उस विनियम के अधीन अभ्यावेदन ई-मेल के माध्यम से विद्युत ओम्बुडसमैन के ई-मेल आई0 डी0 पर "टेक्स्ट फारमैट" (Text Format) प्ररूप-1 में किए जा सकते हैं।

(4) परिवाद (शिकायत) या अपील द्वारा कोई भी अभ्यावेदन इस विनियम के अधीन नहीं होगा जब तक कि —

- (क) इसे फोरम (मंच) के आदेश की तारीख से 45 दिन की अवधि के भीतर या ऐसे बढ़ाए हुए समय, जो विद्युत ओम्बुड्समैन द्वारा उसे व्यथित व्यक्ति द्वारा विलम्ब के लिए दर्शाए कारणों पर उनकी तुष्टि पर, अनुज्ञात किया जाए, के भीतर न किया गया हो ;
- (ख) इसे पूर्वतर उसी अनुतोष के लिए उसी व्यथित व्यक्ति द्वारा न किया गया हो ;
- (ग) यह उसी विषय वस्तु से सम्बन्धित नहीं है जिसके लिए कोई भी कार्यवाही किसी भी न्यायालय के समक्ष लम्बित है या कोई बिक्री या अधिनिर्णय या अन्तिम आदेश किसी सक्षम न्यायालय द्वारा पारित किया गया है ;
- (घ) व्यथित व्यक्ति ने, यदि उससे फोरम (मंच) के किसी आदेश के निबन्धनों के अनुसार राशि संवत्त करना अपेक्षित हो, उस राशि का पच्चास प्रतिशत (50%) जमा न करवाया हो ।

9. परिवाद (शिकायत)/अभ्यावेदन का अस्वीकृत किया जाना.—(1) विद्युत ओम्बुड्समैन किसी भी अवस्था में (स्तर पर) परिवाद (शिकायत)/अभ्यावेदन को अस्वीकार कर सकेगा यदि उसे प्रतीत होता है कि—

- (क) यह तुच्छ, तंग करने वाला, असद्भावपूर्वक है ; या
- (ख) यह बिना किसी पर्याप्त हेतुक के है ; या
- (ग) इसकी पैरवी व्यथित द्वारा युक्तियुक्त तत्परता के साथ नहीं की गई है ; या
- (घ) प्रथमदृष्टया इसे करने वाले व्यक्ति को कोई हानि या असुविधा कारित नहीं होती है ।

(2) विद्युत ओम्बुड्समैन परिवाद (शिकायत) या अपील के रूप में उसे किए गए अभ्यावेदन को किसी भी स्तर पर अस्वीकार कर सकेगा यदि इस पर विचार करने तथा उसके समक्ष प्रस्तुत साक्ष्य पर विद्युत ओम्बुड्समैन की यह राय है कि अभ्यावेदन की जटिल प्रकृति के कारण विस्तृत दस्तावेजों और मौखिक साक्ष्य पर विचार अपेक्षित है और विद्युत ओम्बुड्समैन के समक्ष कार्यवाहियां न्यायनिर्णयन के लिए समुचित नहीं है । इस बाबत विद्युत ओम्बुड्समैन का विनिश्चय अन्तिम तथा परिवादी और वितरण अनुज्ञप्तिधारी पर आबद्धकर होगा ।

10. जानकारी मांगने की शक्ति.—(1) विद्युत ओम्बुड्समैन व्यथित व्यक्ति द्वारा परिवाद (शिकायत) या अपील के रूप में उसे किए गए अभ्यावेदन को रजिस्ट्रीकृत करने के पश्चात्, रजिस्ट्रीकरण के 7 दिन के भीतर, यथास्थिति, परिवाद (शिकायत) या अपील सम्बन्धी अभिलेख को सम्बन्धित फोरम (मंच) से मांग सकेगा? सम्बन्धित फोरम (मंच) ऐसे नोटिस की प्राप्ति के पन्द्रह (15) दिन के भीतर समस्त अभिलेख को विद्युत ओम्बुड्समैन के कार्यालय को भेज देगा ।

(2) अपने कर्तव्यों के निर्वहन के प्रयोजन के लिए विद्युत ओम्बुड्समैन यथास्थिति परिवाद या अपील में नामित वितरण अनुज्ञप्तिधारी या उसके किसी भी, अधिकारी से, यथास्थिति, परिवाद या अपील की विषयवस्तु से सम्बन्धित किसी भी दस्तावेज, जो उसके कब्जे में है, या उसके कब्जे में अभिकथित है की सत्यापित प्रतियां पन्द्रह (15) दिन के भीतर प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकेगा :

परन्तु इस खण्ड के अधीन दिए गए निदेश के अनुपालन में, वितरण अनुज्ञप्तिधारी के, बिना किसी पर्याप्त हेतुक के, असफल रहने की दशा में यदि विद्युत ओम्बुड्समैन उचित समझे यह अनुमान लगा सकता है कि यदि सूचना दी जाती है या प्रतियां प्रस्तुत की जाती हैं तो वे वितरण अनुज्ञप्तिधारी को अनुकूल होंगी और तब फाईल पर उपलब्ध सामग्री के आधार पर आगामी कार्यवाही कर सकेगा ।



(3) विद्युत ओम्बुडसमैन, अपने कर्तव्यों के निर्वहन के अनुक्रम में, उसकी जानकारी या कब्जे में आई किसी गोपनीय सूचना या दस्तावेज की गोपनीयता को बनाए रखेगा और सूचना देने वाले या दस्तावेज प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति की सहमति के बिना ऐसी सूचना या दस्तावेज को किसी भी व्यक्ति को प्रकट नहीं करेगा :

परन्तु इस खण्ड की कोई भी बात विद्युत ओम्बुडसमैन को, यथास्थिति, परिवाद या अपील के रूप में किए गए अभ्यावेदन में किसी पक्षकार द्वारा दी गई सूचना या दस्तावेज को दूसरे पक्षकार को उस हद तक जितना वह कार्यवाहियों में नैसर्गिक न्याय के सिद्धांत तथा उचित न्याय के अनुपालन में युक्तियुक्त रूप से अपेक्षित समझें प्रकट करने में निवारित नहीं करेगी ।

11. करार द्वारा शिकायत का निपटान.—(1) यथाशक्य शीघ्रता से, परन्तु विनियम 10 के अधीन अभिलेख की प्राप्ति से एक सप्ताह के अग्रचात, विद्युत ओम्बुडसमैन, यथास्थिति, परिवाद या अपील में नामित वितरण अनुज्ञप्तिधारी के सम्बन्धित अधिकारी को, यथास्थिति, परिवाद या अपील, की एक प्रति सहित, नोटिस की तामील करेगा और मुलह या मध्यस्थता के माध्यम से व्यथित पक्षकार और वितरण अनुज्ञप्तिधारी के बीच करार द्वारा शिकायत के निपटान के लिए प्रयास करेगा ।

(2) शिकायत के निपटान को सुकर बनाने के प्रयोजन के लिए, विद्युत ओम्बुडसमैन ऐसी प्रक्रियाओं जिन्हें वह समुचित समझें का अनुसरण करेगा ।

(3) जब किसी शिकायत के बारे में यह सूचित किया जाता है कि यह आपसी करार द्वारा निपटा दी गई है और दोनों पक्षकारों द्वारा उसकी रिपोर्ट लिखित रूप में विद्युत ओम्बुडसमैन को दे दी गई है तब विद्युत ओम्बुडसमैन करार के आधार पर आदेश देगा । ऐसे आदेश की प्रतियां, आपसी करार के अभिलिखित किए जाने की तारीख से 7 दिन के भीतर व्यथित व्यक्ति और वितरण अनुज्ञप्तिधारी को भेजी जाएगी ।

(4) विद्युत ओम्बुडसमैन के आदेशों की प्राप्ति के पन्द्रह (15) दिन के भीतर वितरण अनुज्ञप्तिधारी, आपसी निपटान के करार का अनुपालन करेगा और अनुपालन की तारीख की रिपोर्ट करेगा ।

12. मामले की सुनवाई और अधिनिर्णय.—(1) जहां शिकायत को विनियम 11 के अधीन करार द्वारा नहीं निपटाया गया है तो विद्युत ओम्बुडसमैन —

(क) मामले की सुनवाई की रीति, स्थान, तारीख और समय अवधारित करेगा ;

(ख) पक्षकारों के अभिवचनों को सुनेगा या पक्षकारों को मामले में प्रस्तुतियों के लिखित कथनों को प्रस्तुत करने का निर्देश देगा ;

(ग) उन कारणों जिन्हें वह मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उचित समझें सहित लिखित और आख्यापक आदेश पारित करेगा ; और

(घ) तथाकथित आदेश के आधार पर पूर्ण व्यौरे सहित अधिनिर्णय (पंचाट) देगा ।

(2) विद्युत ओम्बुडसमैन यथाशक्य शीघ्र, न कि, यथास्थिति, परिवाद या अपील के प्राप्त होने की तारीख से तीन मास के अग्रचात, खण्ड (1) के अधीन अधिनिर्णय (पंचाट) देगा तथा अधिनिर्णय की एक प्रति व्यथित व्यक्ति, वितरण अनुज्ञप्तिधारी और आयोग को भेजेगा ।

(3) अधिनिर्णय दोनों पक्षकारों पर आबद्धकर होगा और अनुज्ञप्तिधारी, अधिनिर्णय की अनुपालना, अधिनिर्णय की प्राप्ति के पन्द्रह (15) दिन के भीतर करेगा और अनुपालना की तारीख की रिपोर्ट ओम्बुडसमैन के साथ-साथ आयोग को भी देगा ।

13. अधिनियम या करार का प्रवर्तन:—(1) विनियम 11 के अधीन किए गए आपसी करार या विनियम 12 के अधीन किए गए अधिनियम का अनुपालन न होने की दशा में, व्यक्ति व्यक्ति या विद्युत ओम्बुड्समैन, अधिनियम के प्रवर्तन के लिए आयोग के समक्ष आवेदन दाखिल कर सकेगा।

(2) खण्ड (1) के अधीन ऐसे निर्देश पर आयोग अधिनियम के प्रवर्तन के लिए समुचित कार्यवाही करेगा।

14. कालिक कथन:—वित्तीय वर्ष की प्रत्येक तिमाही के पश्चात्, एक माह के भीतर प्रत्येक वितरण अनु-जपितधारी के सम्बन्ध में विद्युत ओम्बुड्समैन प्ररूप-2 में आयोग को एक त्रैमासिक विवरण, विद्युत ओम्बुड्समैन द्वारा प्रत्येक प्रवर्ग में प्राप्त तथा विवरण के अन्तर्गत आने वाली अवधि के दौरान निम्नाए अभ्यावेदनों की संख्या विनिर्दिष्ट करते हुए प्रस्तुत करेगा।

15. विद्युत ओम्बुड्समैन की रिपोर्ट:—(1) विद्युत ओम्बुड्समैन प्रत्येक वर्ष 31 मई तक आयोग की एक रिपोर्ट, जिसमें पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान उसके कार्यालय के क्रियाकलापों का साधारण पुनर्विलोकन (समीक्षा) अन्तर्विष्ट हो, भेजेगा और ऐसी अन्य सूचना प्रस्तुत करेगा जैसी आयोग निर्दिष्ट करे।

(2) आयोग, यदि लोकहित में ऐसा करना उचित समझे, विद्युत ओम्बुड्समैन से प्राप्त रिपोर्ट और सूचना को ऐसे समेकित प्ररूप में, अन्यथा जैसा वह उचित समझे, प्रकाशित करवा सकेगा।

16. व्यावृत्तियां:—इन विनियमों की कोई भी बात उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) सहित तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन उपभोक्ता के अधिकारों और विशेषाधिकारों पर प्रभाव नहीं डालेगी।

हस्ताक्षरित/-

सचिव,

हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग,
शिमला।

प्ररूप-1

(विनियम 8 देखें)

विद्युत ओम्बुड्समैन के समक्ष शिकायत/अपील दायर करने का प्ररूप

(कृपया जहां लागू हो उस खाने में (✓) चिन्ह लगाएं)

1. फोरम (मंच) में दायर शिकायत/अभ्यावेदन की प्रकृति

(1) नई सर्विस-कुनैक्शन सम्बन्धित

(2) विद्यमान सेवा-सम्बन्धित

(3) विद्युत सेवा गुणवत्ता सम्बन्धित

- (4) बिल/टैरिफ सम्बन्धित
- (5) कर्मचारी व्यवहार सम्बन्धित
- (6) सेवा प्रदान करने में बेरी
- (7) रिश्त की मांग/स्वीकृति
- (8) विविध/अन्य

(अन्य मामलों का विस्तृत ब्योरा)

(ब्योरा देने के लिए अलग कागज संलग्न किया जा सकता है)

2. फोरम (मंच) का ब्योरा

- (1) फोरम (मंच) की आदेश की तारीख
- (2) फोरम (मंच) का नाम

3. शिकायत/अभ्यावेदन के संलग्नक

(1) यदि शिकायत/अभ्यावेदन फोरम (मंच) के आदेश के विरुद्ध है तो फोरम (मंच) के आदेश, जिसके विरुद्ध शिकायत/अपील दायर की जा रही है, की प्रति उपाबन्धों सहित।

(2) अन्य मामलों में—

- (क) फोरम (मंच) के समक्ष प्रतितोष हेतु दायर शिकायत की प्रति,
- (ख) शिकायत के साथ संलग्न किए दस्तावेजों की प्रतियां,
- (ग) फोरम (मंच) के साथ किए गए अन्य पत्र-व्यवहार की प्रतियां।

4. अन्य कोई दस्तावेज जो शिकायत/अभ्यावेदन के साथ उसके निपटान हेतु संलग्न करने आवश्यक समझे जाते हैं :

- (1)
- (2)
- (3)

5. इच्छित निपटारा/प्रार्थना

6. व्यक्तिगत व्यक्ति सम्बन्धित विशिष्टियां :

- (1) नाम
- (2) डाक द्वारा पत्राचार का पूरा पता

(3) ई-मेल पता, यदि कोई है

(4) दूरभाष संख्या

7. वर्तमान उपभोक्ता के लिए,—

(1) स्थानीय वितरण अनुज्ञप्तिधारी के कार्यालय का पता

(2) सर्विस कुनैक्शन अकाउंट नम्बर

(3) सेवा प्रवर्ग

8. संलग्न वस्तावों की संख्या

9. शिकायत/अभ्यावेदन दायर करने की तिथि

10. व्यथित व्यक्ति या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर

प्ररूप-2

(विनियम 14 देखें)

.....को समाप्त होने वाली तिमाही का सामयिक विवरण

वितरण अनुज्ञप्तिधारी का नाम

क्रम संख्या	शिकायत/अपील द्वारा प्राप्त अभ्यावेदन की स्थिति	शिकायतों/अपीलों द्वारा प्राप्त अभ्यावेदनों की प्रकृति							योग
		विद्युत आपूर्ति में विलम्ब	वोल्टेज की गुणवत्ता	स्कावर्टें	मीटर सम्बन्धित समस्याएं	बिल सम्बन्धित समस्याएं	टैरिफ सम्बन्धित समस्याएं	अन्य	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	पिछली तिमाही के अन्त में लम्बित अभ्यावेदन								
2.	तिमाही के दौरान प्राप्त अभ्यावेदन								
3.	कुल अभ्यावेदन (1+2)								
4.	तिमाही के दौरान निपटाए गए अभ्यावेदन								
5.	शेष अभ्यावेदन (3-4)								
6.	तीन माह से अधिक समय से लम्बित अभ्यावेदन								

टिप्पणी. —तीन माह से अधिक समय से लम्बित अभ्यावेदनों का ब्यौरा अलग से दें।

[Authoritative English Text of the Himachal Pradesh Vidyut Viniyamak Ayog (Vidyut Ombudsman) Viniyam, 2004, as required under clause (3) of article 348 of the Constitution of India].

THE HIMACHAL PRADESH ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION, SHIMLA NOTIFICATION

Shimla-2, the 9th January, 2004

No. HPERC/609B.—The following draft regulations, which the Himachal Pradesh Electricity Regulatory Commission proposes to make in exercise of the powers conferred by section 181 read with sub-section (7) of section 42 of the Electricity Act, 2003 (36 of 2003) and all other powers enabling it in this behalf, are hereby published as required by sub-section (3) of section 181 of the said Act, for the information of all the persons likely to be affected thereby; and notice is hereby given that the said draft regulations will be taken into consideration after the expiry of thirty days from the date of their publication in the Rajpatra, Himachal Pradesh, together with any objection or suggestions which may within the aforesaid period be received in respect thereto.

The objections or suggestions in this behalf should be addressed to the Secretary, Himachal Pradesh Electricity Regulatory Commission, Keonthal Commercial Complex, Khalini, Shimla-171002.

DRAFT REGULATIONS

1. *Short title, extent and commencement.*—(1) These regulations may be called the Himachal Pradesh Electricity Regulatory Commission (Electricity Ombudsman) Regulations, 2004.

(2) These regulations shall extend to whole of the State of Himachal Pradesh.

(3) These regulations shall come into force from the date of their publication in the Rajpatra Himachal Pradesh.

2. *Definitions*—In these regulations, unless the context otherwise requires,—

- (1) “Act” means the Electricity Act, 2003 (Act No. 36 of 2003);
- (2) “appeal” means an appeal filed against the order/decision of the Forum, to the Electricity Ombudsman under clause (1) of regulation 8;
- (3) “award” means an award made under regulation 12 or an agreement registered as an award under regulation 11;
- (4) “Commission” means the Himachal Pradesh Electricity Regulatory Commission;
- (5) “complainant” means a person who represents by way of a complaint to the Electricity Ombudsman under clause (2) of regulation 8 ;
- (6) “Electricity Ombudsman” means an authority appointed or designated by the Commission as Ombudsman, under sub-section (6) of Section 42 of the Electricity Act, 2003;
- (7) “Form” means form appended to these regulations;
- (8) “representation” means a representation made under regulation 8 ;
- (9) the words and expressions used and not defined in these regulations but defined in the Electricity Act, 2003 (36 of 2003), or the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or the Himachal Pradesh Electricity Regulatory Commission (Guidelines for Establishment of Forum for Redressal of Grievances of the Consumers) Regulations,

2003 shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts/Regulations or in absence thereof, the meanings as understood in the electricity industry.

3. *Appointment and tenure.*—(1) The Commission will designate/appoint a person to be known as Electricity Ombudsman to carry out the functions entrusted to him by these regulations.

(2) The Electricity Ombudsman under this regulation shall hold office for a term of three years from the date he enters upon his office:

Provided that the Electricity Ombudsman shall be eligible for reappointment for further term not exceeding two years:

Provided further that the Electricity Ombudsman shall not hold office as such after he has attained the age of 65 years.

(3) The Electricity Ombudsman appointed under Clause (1) shall devote his whole time to the affairs of his office.

(4) The Electricity Ombudsman shall be a person of ability, integrity and standing who is a qualified electrical engineer having adequate knowledge of, and has shown capacity in, dealing with problems relating to electrical engineering, on a senior position of at least Chief Engineer or equivalent under the Government Knowledge and experience of law and management or administration shall be added qualifications.

(5) The salary, allowances payable to and other terms and conditions of appointment of the Electricity Ombudsman will be such as may be determined by the Commission from time to time and shall be borne by the distribution licensees in such proportion and in such manner as may be determined by the Commission.

(6) The Electricity Ombudsman shall before entering upon his office, make and subscribe to, before the Chairperson of the Commission, an oath of office and secrecy in such manner and form as may be determined by the Commission.

(7) The Commission may, by order, remove from office the Electricity Ombudsman if he:—

- (a) has been adjudicated insolvent;
- (b) has been convicted of an offence which involves moral turpitude;
- (c) has become physically or mentally incapable of acting as Electricity Ombudsman;
- (d) has acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his functions as Electricity Ombudsman;
- (e) has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to the public interest;
- (f) has been guilty of proved misbehaviour:

Provided that the Electricity Ombudsman shall not be removed on any ground specified in sub-clauses (d), (e) and (f) unless the Chairperson of the Commission has on an enquiry, held that the Electricity Ombudsman ought on such ground or grounds be removed.

(8) The Electricity Ombudsman may, by giving three month's written notice or paying three month's consolidated emoluments in lieu of the notice period, resign from his office.

4. *Territorial jurisdiction.*—The territorial limits of Electricity Ombudsman shall extend to the whole of the State of Himachal Pradesh.

5. *Location of office and temporary headquarters.*—The office of the Electricity Ombudsman will be located at the same station where the office of the Commission is located. In order to expedite disposal of representations made by way of appeal or complaints, the Electricity Ombudsman may hold sittings at such places within his area of territorial jurisdiction as may be considered necessary and proper by him in respect of a representation or as the case may be of reference, before him.

6. *Secretariat.*—(1) The Electricity Ombudsman shall be provided with a Secretariat drawn from distribution licensees' employees who will be placed on duty with the office of the Ombudsman. The cost of the Secretariat will be borne by distribution licensees in such proportion as may be determined by the Commission.

(2) The entire expenses of the office of the Electricity Ombudsman including all salaries, honorarium and allowances payable to the Electricity Ombudsman and his staff shall be allowed as pass through expense in the Annual Revenue Requirement (ARR) of the distribution licensees.

7. *Powers and duties of the Electricity Ombudsman.*—(1) The Electricity Ombudsman shall have the power to receive the representations by way of complaints for the non-redressal of grievances by the Forum or by way of appeal against the order of the Forum and consider such complaints/appeals/representations and facilitate their satisfaction or settlement by agreement, through conciliation and mediation between a licensee and the aggrieved party or by passing an award in accordance with the Act and Rules, or Regulations made thereunder.

(2) The Electricity Ombudsman shall exercise general powers of superintendence and control over his office and shall be responsible for the conduct of business thereat.

(3) The Electricity Ombudsman shall have the powers to incur expenditure on behalf of his office. In order to exercise such power, the Electricity Ombudsman will draw up an annual budget for his office after approval of the Commission and shall exercise the powers of expenditure within the approved budget. The Commission will indicate the share of expenditure to be borne by the distribution licensees.

8. *Procedure for filing a complaint/representation.*—(1) Any person, who is aggrieved:—

- (a) by an order of the Forum made on a complaint, may represent by way of appeal in Form-I against such order to the Electricity Ombudsman within a period of 45 days from the date of such order;
- (b) by non-redressal of his grievance by the Forum, after a period of three months from the date of his filing of the complaint with the Forum, may represent by way of a complaint in form-I to the Electricity Ombudsman.

(2) The representation in para (a) of Clause (1) and the complaint in para (b) of Clause (1), shall be in writing duly signed by the person making it or his authorized representative and shall state clearly:—

- (a) the name and address of the aggrieved person ;
- (b) his service connection account number and category ;
- (c) the name and location of office, division and district of the distribution licensee against whom representation by way of complaint or appeal is sought to be made;
- (d) the facts giving rise in representation by way of complaint or appeal, supported by documents, if any ; and
- (e) relief sought from the Electricity Ombudsman.

(3) On complying with the requirements as laid down in Clause (2) the representation under his regulation can also be made through E-mail to the Electricity Ombudsman's E-mail ID, in the text format in Form-1.

(4) No representation by way of complaint or appeal under this regulation shall lie, unless:—

- (a) it is made within a period of 45 days from the date of the order of the Forum or within such extended time as may be allowed by the Electricity Ombudsman on his satisfaction of the reasons for delay shown by the aggrieved person ;
- (b) it has not been made earlier for the same relief by the same aggrieved person ;
- (c) it does not pertain to the same subject matter for which any proceedings before any court are pending or a decree or award or final order has been passed by any competent court ;
- (d) the aggrieved person, if required to pay amount in terms of an order of the Forum, has deposited fifty percent of that amount.

9. *Rejection of the complaint/representation.*—(1) The Electricity Ombudsman may reject the complaint/representation at any stage if it appears to him that it is:—

- (a) frivolous, vexatious, malafide ; or
- (b) without any sufficient cause ; or
- (c) not pursued by the aggrieved person with reasonable diligence ; or
- (d) prima facie, there is no loss or inconvenience caused to the person making it.

(2) The Electricity Ombudsman may reject a representation made to it by way of a complaint or appeal at any stage, if after its consideration and evidence produced before him the Electricity Ombudsman is of the opinion that the complicated nature of the representation requires consideration of elaborate documentary and oral evidence and the proceedings before the Electricity Ombudsman are not appropriate for its adjudication. The decision of the Electricity Ombudsman in this regard shall be final and binding on the complainant and the distribution licensee.

10. *Powers to call information.*—(1) After registering the representation made by way of complaint or appeal to it by the aggrieved person, the Electricity Ombudsman, within seven days of registration, shall call for record relating to the complaint, or the appeal as the case may be, from the concerned Forum. The concerned Forum shall send to the office of the Electricity Ombudsman the entire records within 15 days from the date of receipt of such notice.

(2) For the purpose of carrying out his duties. The Electricity Ombudsman may require the distribution licensee named in the complaint, or in the appeal as the case may be, or any of his officers, to furnish certified copies of any document relating to the subject matter of the complaint, or of the appeal as the case may be, which is or is alleged to be in its possession, within 15 days:

Provided that in the event of failure of a distribution licensee to comply with the direction made under this Clause without any sufficient cause, the Electricity Ombudsman may, if he deems fit, draw the inference that the information, if provided or copies if furnished, would be unfavourable to the distribution licensee and proceed to settle the case on the basis of material available on record.

(3) The Electricity Ombudsman shall maintain secrecy of any confidential information or document coming into his knowledge or possession in the course of discharging his duties and shall not disclose such information or document to any person except with the consent of the person furnishing such information or document:

Provided that nothing in this clause shall prevent the Electricity Ombudsman from disclosing information or document furnished by a party in a representation made by way of complaint, or appeal as the case may be, to other party or parties, to the extent considered by him to be reasonably required to comply with the principles of natural justice and fair play in the proceedings.

11. Settlement of grievance by agreement.—(1) As soon as it may be practicable to do so, but not later than one week from the date of receipt of record under regulation 10, the Electricity Ombudsman shall serve a notice to the concerned officer of the distribution licensee named in the complaint, or the appeal as the case may be, alongwith a copy of the complaint or of the appeal as the case may be, and endeavour to promote a settlement of the grievance by agreement between the aggrieved party and the distribution licensee through conciliation or mediation.

(2) For the purpose of facilitating settlement of the grievance, the Electricity Ombudsman may follow such procedures, as he may consider appropriate.

(3) When a grievance is reported settled, through mutual agreement and reported to the Electricity Ombudsman by both parties in writing, the Electricity Ombudsman shall make an order, in terms of agreement. The copies of such order shall be sent to the aggrieved person and the distribution licensee concerned within 7 days from the date of recording of the mutual agreement.

(4) The distribution licensee shall comply with the agreement mutually settled within 15 days of receipt of order of The Electricity Ombudsman and report the date of compliance.

12. Hearing of the matter and award.—(1) Where the grievance is not settled by agreement under regulation 11, the Electricity Ombudsman shall:—

- (a) determinate the manner, the place, the date and the time of the hearing of the matter;
- (b) hear the pleadings of the parties or direct the parties to submit written statements of submissions in the matter;
- (c) pass a written and speaking order with reasons which he thinks fair in the facts and circumstances of the case ; and
- (d) on the basis of said order, shall make, with full details, an award.

(2) The Electricity Ombudsman shall make an award under clause (1) as early as possible but not later than three months from the date of receipt of the complaint or of the appeal as the case may be and send a copy of the award to the aggrieved person, distribution licensee and the Commission.

(3) The award shall be binding on both the parties and the licensee shall comply with the award within 15 days of receipt of award and report the date of compliance to Electricity Ombudsman and also to the Commission.

13. Enforcement of award or agreement.—(1) In case of non-compliance of mutual agreement made under regulation 11 or the award made under regulation 12 the aggrieved person, or the Electricity Ombudsman, may file an application for enforcement of award, with the Commission.

(2) On such reference under Clause (1) the Commission shall take appropriate action to enforce the award.

14. Periodical Statements.—Within a month after each quarter of the financial year, the Electricity Ombudsman shall furnish in Form-2 to the Commission a quarterly statement speci-

fying the number of representation in each category received by the Electricity Ombudsman and settled in relation to each distribution licensee during the period covered by the statement.

15. Report of Electricity Ombudsman.—(1) The Electricity Ombudsman shall also send to the Commission, by 31st May every year, a report containing a general review of the activities of his office during the preceding financial year and furnish such other information as the Commission may direct.

(2) The Commission may, if it considers necessary in the public interest to do so, publish the report and the information received from the Electricity Ombudsman in such consolidated form or otherwise as it deems fit.

16. Savings.—Nothing contained in these regulations shall affect the rights and privileges of the consumers under any other law, for the time being in force, including under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986).

Sd/-
Secretary,

H. P. Electricity Regulatory Commission, Shimla.

FORM-1

(See regulation 8)

FORM FOR FILLING COMPLAINT/REPRESENTATION BEFORE THE ELECTRICITY OMBUDSMAN

[Please tick (✓) in the box whichever is applicable]

1. Nature of Complaint/Representation filed before the forum:

- | | |
|--|-------|
| (1) New Service connection related | |
| (2) Existing service related | |
| (3) Quality of power supply related | |
| (4) Bills/Tariff related | |
| (5) Staff behaviour related | |
| (6) Delay in providing service | |
| (7) Demand/acceptance of bribe | |
| (8) Miscellaneous/Other (Descriptive detail of the other matter. | |

.....
(May attach separate paper for furnishing detail).

2. Details of the Forum:

- | | |
|--------------------------------|-------|
| (1) Date of order of the Forum | |
| (2) Name of the Forum | |

3. Attachment to the complaint/representation :

- (1) In case the complaint/representation is against the order of the Forum a copy of order of the Forum alongwith its Annexures against which the representation is being made.
- (2) In other case :
 - (a) Copy of complaint filed with the Forum for seeking redressal.
 - (b) Copies of documents enclosed with the complaint.
 - (c) Copies of other correspondence exchanged with the Forum.

4. Any other document deemed necessary to be enclosed with the complaint representation for its settlement:

(1)

(2)

(3)

5. Prayer/redressal sought

6. Particulars of the aggrieved person:

(1) Name

(2) Complete postal address

(3) E-mail I. D., if any

(4) Telephone. No.

7. For existing consumer:

(a) Name of local licensee's office and address

(b) Service connection number

(c) Category of connection

8. No. of documents enclosed

9. Date of filing of the complaint/representation

10. Signature of aggrieved person or his authorised representative.

FORM-2

(See regulation-14)

MONITORING REPORT FOR THE QUARTER ENDING.....

NAME OF DISTRIBUTION LICENSEE.....

Sl. No.	Status of representations received by way of complaints/appeals	Nature of representations received by way of complaints/appeals							
		Delay in affecting supply	Quality of voltage	Interruptions	Metering problems	Billing problems	Tariff problems	Others	Total
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Representations pending at end of the last quarter.								
2.	Representations received during the quarter.								
3.	Total representations (1+2)								
4.	Representations attended during the quarter								
5.	Balance representations to be attended (3-4).								
6.	Representation pending for more than 3 months								

Note.—The present status for each representations pending for more than three months may be furnished separately.

